# Microlog Microfiche Collection
# Resolution Chart


## *Copyright*

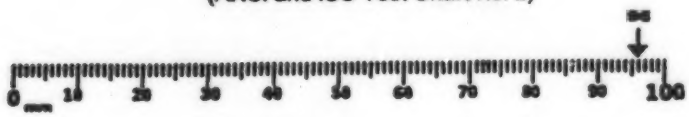
Copyright for the ***contents*** of this microfiche is held by the publisher of the original document. Please contact the original publisher for guidance in all copyright matters. Copyright in this ***microfiche edition*** is held by Micromedia Limited.


## *Quality of the Microfiche Reproduction*

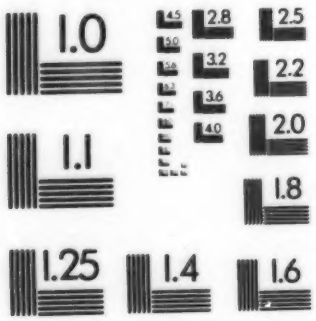
Micromedia Limited maintains the highest standards for micrographic reproduction. Attempts are made to obtain the best quality print version to microfilm. However, there are some printing styles, colours and graphic layout styles (including maps, graphs and tables) which do not reproduce well. Because of the value of the original document, Micromedia has filmed it recognizing that it may not be as easy to read as the original document.

Some pages have been filmed twice to improve the clarity of the reproduction. Consult both reproductions to ensure that all of the original text is read.

***Microcopy Resolution Test Chart***
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)




PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT




MS109

24x

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

## Collection MICROLOG sur Micromédia
## Tableau de résolution

### *Droits d'auteurs*

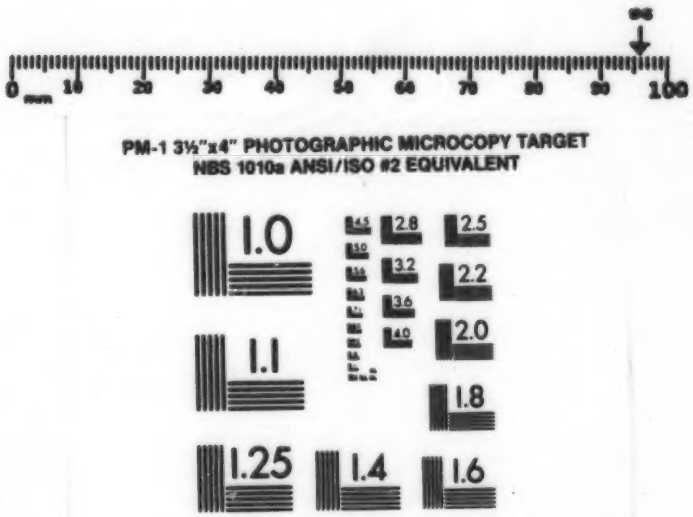
Les droits d'auteurs du conenu de cette microfiche sont détenus par l'éditeur du document original. Veuillez communiquer avec celui-ci pour obtenir des renseignements sur tout ce qui touche les droits d'auteurs. Les droits d'auteurs de cette édition sur microfiche sont détenus par Micromédia Limitée.

### *Qualité de reproduction sur microfiche*

Micromédia Limitée maintient les normes de reproduction micrographique les plus élevées. Elle fait tout son possible pour obtenir la version sur papier à reproduire sur microfiche de la meilleure qualité possible. Cependant, certains styles d'imprimerie, de couleurs et de style de mise en page graphique (incluant des cartes, des grahiques et des tableaux) se reproduisent mal. En raison de la valeur du document original, Micromédia l'a reproduit tout en reconnaissant qu'il ne sera peut-être pas aussi lisable que le document original.

### *Tableau de résolution micrographique*

National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)




MS109

24x

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

ESTIMATES

# Tax Court of Canada

## Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

## Improved Reporting to Parliament Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/76-2001
ISBN 0-660-61733-1

## Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

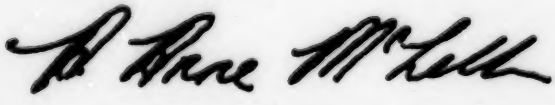
---

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

# TAX COURT OF CANADA
## (TCC)

## DEPARTMENTAL PERFORMANCE REPORT

For the period
ending
March 31, 2001



The Hon. Anne McLellan
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

# TABLE OF CONTENTS

**SECTION I: MESSAGE FROM THE REGISTRAR** ..... 1

**SECTION II: OVERVIEW OF THE COURT** ..... 3

1. MANDATE, MISSION, VISION ..... 3
2. ORGANIZATION OF THE COURT ..... 3

**SECTION III: PERFORMANCE OF THE COURT** ..... 5

1. SOCIETAL CONTEXT ..... 5
2. GOVERNMENT ON LINE ..... 6
3. SERVICE IMPROVEMENT INITIATIVE ..... 9
4. MODERN COMPTROLLERSHIP ..... 11

**APPENDIX I: FINANCIAL PERFORMANCE OF THE COURT** ..... 13

**APPENDIX II: OTHER INFORMATION** ..... 17

## SECTION I: MESSAGE FROM THE REGISTRAR

Since its creation in 1983, the Tax Court of Canada has contributed to improving the Canadian judicial system so as to ensure that it meets the needs of today's society, or in other words that it is modern, accessible, rapid and affordable.

In 2000-2001, we have continued to work at constantly improving our services to Canadians. Our actions were in full adherence with the management commitments of the Federal Government.

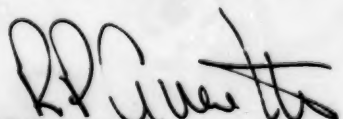
*Citizen-focus*. The results of our most recent client satisfaction survey confirm that the efforts we have made over the past few years to improve our services meet the needs of Canadians. However, the survey also reveals that we will have to improve our communication products in order to demystify the appeal process and the judicial process as a whole.

*Results for Canadians and respect of Canadian Values*. As Registrar of the Tax Court of Canada, I wish to assure the Canadian people that we are listening to them and that we will spare no effort to provide them with high-quality services and information and with a judicial process that is fair and equitable.

Our determination to constantly improve access to the Court's information and services has enabled us to occupy an important position in the Canadian judicial system, which has been made possible by our great adaptability and the excellence of our extremely dedicated staff. These same attributes will enable us meet the challenges we will be facing over the next few months while at the same time honouring our commitments to all Canadians.

*Responsible Spending*. As part of the Modern Comptrollership function, the Court has successfully implemented, on April 2001, the Financial Information System. FIS will upgrade the financial side of the performance and will permit us to closely link the planning, management and reporting of results or outcomes to the in-time availability of both financial and non-financial information. To support this government-wide initiative, the Court has named a champion that will be responsible for its implementation and promotion.

Finally, on September 18, 2001, the Bill C-30 was tabled in the House of Commons. This Bill is to establish a body that provides administrative services to the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Court Martial Appeal Court and the Tax Court of Canada.



R.P. Guénette

## SECTION II: OVERVIEW OF THE COURT

### 1. Mandate, mission, vision

**a) Mandate**

The Tax Court of Canada has exclusive original jurisdiction to hear and determine references and appeals on matters arising under the *Income Tax Act*, the *Canada Pension Plan*, the *Old Age Security Act*, the *Petroleum and Gas Revenue Tax Act*, the *Unemployment Insurance Act*, the *Employment Insurance Act*, Part IX of the *Excise Tax Act* and the *Cultural Property Export and Import Act*. The Court also has exclusive original jurisdiction to hear and determine appeals on matters arising under the *War Veterans Allowance Act* and the *Civilian War-related Benefits Act* as referred to in section 33 of the *Veterans Review and Appeal Board Act*.

**b) Mission**

We are committed to providing the public with an accessible and efficient appeal process and to working together to maintain a fair and independent court.

**c) Vision**

We would like the TCC to be recognized nationally and internationally as a self-governing and avant-garde body that distinguishes itself by the excellence of its services, its highly skilled work force, the efficiency with which it communicates with its partners, clients and employees, its use of the most advanced technology and the straightforwardness of its rules and procedures.

### 2. Organization of the Court

The Court, which has its Headquarters in Ottawa, consists of the Chief Judge, the Associate Chief Judge, 19 other judges and two supernumerary judges. To ensure that appeals are heard in a timely manner, the Chief Judge may appoint deputy judges with the approval of the Governor in Council. There are currently nine deputy judges.

The Chief Judge is responsible for distributing work to the judges and for assigning judges to each sitting of the Court. The Court has regional offices in Montréal, Toronto and Vancouver. It also shares premises with the Federal Court of Canada in Edmonton, Calgary, Winnipeg, Québec, Halifax and Fredericton. The Court may sit in over 65 hearing locations in Canada.

The Registrar, who is a deputy of the Commissioner for Federal Judicial Affairs as the result of a delegation of authority under subsection 76(2) of the *Judges Act*, is the deputy head of the Tax Court of Canada. The Commissioner for Federal Judicial Affairs reports to

the Minister of Justice. The Registrar, as the principal officer of the Court, is responsible for the administration of the Court.

**a) Description of the Business Line: The Registry**

The business line structure described below was approved by the Treasury Board under the Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) document.

The objective of our Business Line is to provide an easily accessible and independent Court for the expeditious disposition of disputes between any person or corporation and the Government of Canada on matters arising under the *Tax Court of Canada Act* or any other legislation under which the Court has original jurisdiction.

In addition to its main business line, the Court has the following three service lines: the Appeals Management Directorate, the Corporate Services and the Strategic Planning and Communications Directorate.

**b) Description of the sector of services**

1. Appeals Management

This service line provides litigants with guidance and advice on Court practices and procedures and provides the judges of the Court with orderly and efficient scheduling of hearings.

2. Corporate Services

This service line provides the Registry with support in the areas of finance, administration, security, library services, facilities management, human resources and information technology.

3. Strategic Planning and Communications

This service line provides the Registry with support relating to strategic planning, communications, legal information, and editing and revising.

## SECTION III: PERFORMANCE OF THE COURT

### 1. Societal Context

#### a) Objective

To provide an easily accessible and independent Court for the expeditious disposition of disputes between any person and the Government of Canada on matters arising under the *Tax Court of Canada Act* or any other legislation under which the Court has original jurisdiction.

#### b) The Tax Court' Strategic Priorities, the Federal Government Horizontal Priorities and the Canadians

The Tax Court of Canada's program objective revolves around the following four strategic priorities:

i) to improve the effectiveness of the Court's appeal process;
ii) to improve public access to the Court and its services;
iii) to improve service delivery; and
iv) to ensure the judicial independence of the Court.

These four strategic objectives, which are closely linked to the federal government's horizontal priorities relating to Government On-Line and the Service Improvement Initiative, permit us to provide citizen-driven services, measure the concrete results that Canadians obtain from our services and respect the values of our fellow citizens in respect of access to relevant and accessible information and to prompt, fair and equitable justice.

The backdrop to all this is the efficient and responsible use of public money via the gradual and effective implementation of the federal government's Modern Comptrollership initiative, which aims to provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a mature approach to risk management, appropriate control systems, and a shared set of values and ethics.

## 2. Government on line

i) Appeals - Electronic Filing

In its Report on Plans and Priorities for 1999-2000, the Tax Court of Canada identified as a priority the implementation of the electronic transmission of documents between appellants or their representatives and the Court.

However, we had underestimated the technological complexity of the electronic transmission of documents, and the implementation of the project was accordingly subject to some delays.

We have overcome the obstacles as they have arisen, and on September 1, 2001 the Court launched a six-month pilot project of its online filing system. Appeals or applications can now be filed on line through our Web site. Other documents required in the appeal process are also accepted electronically. The parties, however, still have to comply with the Rules of Procedure and forward original copies of the documents they file electronically until the Rules are changed. A list of all hearings scheduled in every location where the Court sits regularly is also accessible on our Web site. We invite comments and suggestions from the users of these facilities and will review and evaluate the feedback received over the six-month period.

One of the advantages of Electronic-Filing will be the reduced number of Applications for an Extension of Time to File a Notice of Appeal and a Reply to Notice of Appeal. This advantage is due to the speed of the medium and the increased ability to communicate to the Court within the time limits imposed by the rules. Electronic-filing adds a method of communication which allows the filing of documents, response to enquiry's and delivery of documents to the Court at any time regardless of time zones or the hour of the day. This will speed process and assist in balancing workloads.

Having a choice in how Canadians deal with the Tax Court of Canada is important. Canadians can be assured that the Electronic-Filing complement, not replace, other methods of interacting with the Court. We want to provide the highest quality of service, whether it is in-person, over the telephone or on the Internet. And we will continue to develop initiatives that make the Court services more accessible to all Canadians.

ii) Appeals Management - Statistics

Over the past fiscal year, 4,822 appeals (**see Table 1**) were filed with the Tax Court of Canada. This represented an increase of 350 appeals over the preceding fiscal year, 1999-2000, in which 4,472 appeals were filed. In comparison, 5,673 appeals were filed in 1998-99.

It should be explained that as a consequence of the implementation on November 1, 1998 of a new filing fee of $100 (per appeal), counsel for the appellants in one case involving the research and development tax credit filed over 1,100 appeals in October 1998 in order to avoid paying the new filing fee.

**Table 1** also includes appeals disposed of in 2000-2001. It should be noted that the data in the "Appeals Disposed of" column reflect not only appeals filed and disposed of in 2000-2001, but also appeals filed in earlier years that were disposed of in 2000-2001.

**TABLE 1 APPEALS FILED AND DISPOSED OF IN 2000-2001**

**FISCAL YEAR 2000-2001**

| Appeal Types | Appeals Filed | Appeals Disposed of |
|---|---|---|
| Income Tax – Informal Procedure | 1721 | 1939 |
| Income Tax – General Procedure | 1093 | 715 |
| Goods and Services Tax – Informal Procedure | 346 | 394 |
| Goods and Services Tax – General Procedure | 216 | 99 |
| Employment Insurance | 1121 | 1457 |
| Canada Pension Plan | 315 | 228 |
| Old Age Security Act | 10 | 12 |
| Petroleum and Gas Revenue Act | 0 | 0 |
| War Veterans Allowance Act | 0 | 0 |
| Civilian War-related Benefits Act and the Veterans Review and Appeal Board Act | 0 | 0 |
| Cultural Property Export and Import Act | 0 | 1 |
| **Total** | 4 822 | 4 845 |

**Table 2** presents a range of appeals disposed of during the 2000-2001 fiscal year. It indicates the fiscal years in which the appeals disposed of in 2000-2001 were filed.

**Table 2** **APPEALS DISPOSED OF IN 2000-2001 THAT WERE FILED IN EARLIER FISCAL YEARS**

| | Disposed of 2000-2001 | Disposed of in 2000-2001 but Filed in | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2000-2001 | 1999-2000 | 1998-1999 | Prior to 1998-1999 |
| Income Tax – General | 715 | 38 (5%) | 111 (16%) | 375 (52%) | 191 (27%) |
| Income Tax – Informal | 1939 | 412 (21%) | 1023 (53%) | 282 (20%) | 122 (6%) |
| | | | | | |
| GST – General | 99 | 9 (9%) | 21 (21%) | 54 (55%) | 15 (15%) |
| GST – Informal | 394 | 85 (22%) | 222 (56%) | 74 (19%) | 13 (3%) |
| | | | | | |
| Employment Insurance | 1457 | 239 (16%) | 643 (44%) | 352 (24%) | 223 (15%) |
| | | | | | |
| Canada Pension Plan | 228 | 69 (30%) | 150 (66%) | 9 (4%) | 0 (0%) |
| | | | | | |

In total, it can be seen that almost 63% of the appeals disposed of had been filed in the current or preceding fiscal year. It should be noted that appeals filed under the General Procedure are more complex and have a longer life cycle than appeals filed under the Informal Procedure. If appeals disposed of under the Informal Procedure are considered separately, it can be seen that 75% of the appeals disposed of had been filed in the current or preceding fiscal year. These percentages represent a slight increase over those of the preceding year.

### 3. Service Improvement Initiative

The essence of the Service Improvement Initiative is that the continuous and measurable improvement of client satisfaction is the most reliable indicator of improvement in service quality and service performance.

The Court accordingly conducted a client survey over the past few months. The purpose of the survey was to assess the level of client satisfaction with TCC services, information, facilities and judicial process. The appellants had to rate each feature on a scale of 1 to 6, where 6 indicated the highest level of importance or satisfaction. It is important to note that we were not trying to assess the appellants' level of satisfaction with the decision rendered by the Court.

We sent out 1,464 questionnaires to appellants or their representatives, which had appeals disposed in 1999 through a hearing. Appeals disposed by withdrawals or consents were not included in our target group. We obtained a 39% return on our survey.

In summary, the level of satisfaction from who filled out the survey is positive and encouraging for the Court staff.

**Total Results by Feature**

| Quality of Service | Importance | | | | Level of Satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 | | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 |
| Courtesy | 540 | 94% | 83% | | 521 | 86% | 75% |
| Respect | 539 | 95% | 85% | | 518 | 83% | 75% |
| Responsiveness | 528 | 95% | 86% | | 506 | 78% | 65% |
| Timeliness of service | 531 | 92% | 81% | | 506 | 68% | 51% |
| Access in both official languages | 324 | 65% | 58% | | 223 | 88% | 84% |
| Hearing access in other languages | 229 | 53% | 45% | | 123 | 80% | 76% |
| Affordable cost of access | 461 | 90% | 79% | | 414 | 77% | 63% |

As far as the **quality of our services** is concerned, the respondents expressed satisfaction as regards our services in both official languages (84%), courtesy (75%) and the respect shown by our staff (75%).

However, it is clear from the results that we must significantly improve the quality of our services from the point of view of timeliness of service. A 51% level of satisfaction (rating

5,6) is very low. We must therefore identify the source of the problem and take whatever action is necessary to improve our clients' level of satisfaction in this respect.

Our clients' level of satisfaction is also low where the affordability of access to our services is concerned. Only 63% of our clients said they were satisfied (rating 5,6). We believe that the reason for this is the $100 filing fee appellants have been required to pay since November 1, 1998.

| Quality of Facilities | Importance | | | | Level of Satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 | | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 |
| Hearing room safety and security | 491 | 81% | 66% | | 468 | 92% | 79% |
| Hearing room accessibility | 495 | 84% | 68% | | 476 | 89% | 76% |

As regards the **quality of our facilities**, the survey shows that the level of satisfaction is quite high. The results vary from 73% to 79%.

| Quality of Information | Importance | | | | Level of Satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 | | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 |
| Accuracy of information provided | 519 | 95% | 91% | | 498 | 79% | 64% |
| Access to public proceedings | 410 | 87% | 77% | | 378 | 81% | 68% |
| Ability to participate in the process | 488 | 94% | 89% | | 464 | 77% | 67% |

The Court is at all times concerned with the **quality of the information** transmitted to its clients. The survey results show that we must focus our efforts on demystifying the judicial process, especially in respect of self-represented appellants.

Some work has already been done in improving the level of service to self-represented litigants. Judgments are available on the Court's Web site; this should provide a common source of reference easily accessible to the public. Also, a pamphlet titled "Your Day in

Court" is currently being developed to inform self-represented litigants on how to prepare themselves for their hearing and how the hearing itself will proceed.

| Quality of Judicial Process | Importance | | | | Level of Satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 | | # of Response | Rating 4,5,6 | Rating 5,6 |
| Fair and reliable judicial process | 536 | 96% | 95% | | 514 | 67% | 55% |
| Independence of the judicial process | 507 | 95% | 94% | | 482 | 70% | 59% |

More time is usually required by Registry staff and Judges to explain and guide self-represented litigants through the appeal process. The additional tools being provided to the self-represented litigants will not only help them prepare themselves better but will also provide the Registry's staff a common source of frequently asked questions.

## 4. Modern Comptrollership

The application of modern comptrollership at the Tax Court of Canada means refining and revisiting some of our management practices. Modern comptrollership is synonymous with improving our management abilities and capabilities. The Tax Court of Canada has been endeavouring to apply the concept of modern comptrollership and will continue these efforts in the coming year. One example of the establishment of the modern comptrollership function is the successful implementation of the Financial Information Strategy (FIS) on April 1, 2001 which will upgrade the financial side of the performance and will permit us to closely link the planning, management and reporting of results or outcomes to the in-time availability of both financial and non-financial information.

We are constantly challenging our management philosophy to develop and apply a risk management approach in the management of our main business line as well as service lines of the Court. Rigorous stewardship is being applied to safeguard public assets; develop key control systems including management processes and measures of success. The Court already has a statement of values which are based on respect, professionalism, teamwork and client-orientation.

This sound management framework will enable our Managers to make and communicate appropriate choices thereby leading to a better service to the general population and honouring our commitment to effective and efficient administration of the Court.

## APPENDIX I: FINANCIAL PERFORMANCE OF THE COURT

The following tables apply to the Tax Court of Canada. They provide a brief summary of our financial performance.

**Table 1. Summary of voted appropriations**
**Table 2. Comparison of total planned spending with actual expenditures**
**Table 3. Historical comparison of total planned spending with actual expenditures**
**Table 4. Non Respendable Revenues**

The difference between the Planned Spending and Total Authorities amounts in Tables 1 and 2 is mainly due to a $241,000 rollover from the 1998-99 fiscal year, $247,000 in salary funds received for signed collective agreements and a $163,000 adjustment to employee benefit plans.

**Table 1 – Summary of voted appropriations**

| **Financial Requirements by Authority ($ millions)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **2000-2001** | | |
| Voted | | **Planned Spending** | ***Total Authorities*** | **Actual** |
| 50 | **Program – Registry of the Tax Court of Canada** | | | |
| | Operating Expenditures[1] | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |
| | **Total Department** | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |

[1] Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

**Table 2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending, 2000-2001 (millions of dollars)**

| Departmental Planned versus Actual Spending | | | |
|---|---|---|---|
| | 2000-2001 | | |
| **Registry of the Court** | **Planned** | ***Total Authorities*** | **Actual** |
| FTEs | 121 | *121* | 118 |
| Operating[1] | 11.5 | *12.6* | **12.5** |
| Capital | - | - | - |
| Grants and contributions | - | - | - |
| **Total Gross Expenditures** | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |
| Less: | | | |
| Respendable Revenues | - | - | - |
| **Total Net Expenditures** | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |
| **Other Revenues and Expenditures** | | | |
| Non-respendable Revenues[2] | (0.5) | *(0.6)* | (0.6) |
| Cost of services provided by other Departments[3] | 3.5 | *3.5* | 3.5 |
| **Net Cost of the Program** | **14.5** | ***15.5*** | **15.4** |

[1] Total actual operating costs includes contributions to employee benefit plans

| | $=000's |
|---|---|
| Salaries and Wages | 6,079 |
| Other Operating | 5,202 |
| Spending of Proceeds from Disposal of Crown Assets | |
| **Sub-total** | **11,281** |
| Contribution to Employee Benefit Plans | 1,210 |
| **Total Actual Expenditures** | **12,291** |

[2] Non-respendable revenues include Appeal Fees (575 000 $) and sales of photocopies of judgments (40 000 $)

[3] Services provided by other government departments includes:

| | $=000's |
|---|---|
| Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) | 3,150 |
| Contributions covering employees share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat (5.6 % of salaries and wages of 6,079,000 $) | 341 |
| **Total** | **3,491** |

**Table 3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (millions of dollars)**

| Business Line | Actual 1998-1999 | Actual 1999-2000 | 2000-2001 Total Planned | 2000-2001 *Total Authorities* | 2000-2001 Actual |
|---|---|---|---|---|---|
| **Registry of the Court** | 13.0 | 11.8 | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |
| **Total** | 13.0 | 11.8 | **11.5** | ***12.6*** | **12.5** |

Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

**Table 4. Non-Respendable Revenues (millions of dollars)**

| | Actual 1998-1999 | Actual 1999-2000 | 2000-2001 Planned | 2000-2001 Actual |
|---|---|---|---|---|
| **Registry of the Court** | 0.5 | 0.6 | **0.5** | **0.6** |
| **Total Non-Respendable Revenues** | 0.5 | 0.6 | **0.5** | **0.6** |

Non-respendable Revenue details are provided below ($ = 000's).

| | 1998-1999 | 1999-2000 | 2000-2001 |
|---|---|---|---|
| Appeals Fees | 477 | 520 | 575 |
| Sales of Photocopies of Judgments | 39 | 32 | 40 |
| **Total** | **516** | **552** | **615** |

## APPENDIX II: OTHER INFORMATION

**Contacts for Further Information**

Further information on the strategic planning portion of this document can be obtained by contacting:

Diane Potvin
Director, Strategic Planning and Communications
Tax Court of Canada
200 Kent Street, 4th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0M1

Tel.: 943-2385
E-Mail: diane.potvin@tcc-cci.gc.ca
1-800-927-5499

Further information on the financial portion of this document can be obtained by contacting:

Bruce Shorkey
Director, Finance and Materiel Management
Corporate Services Directorate
Tax Court of Canada
200 Kent Street, 4th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0M1

Tel.: 992-1745
E-Mail: bruce.shorkey@tcc-cci.gc.ca
1-800-927-5499

**Legislation Administered by the Tax Court of Canada**

The Tax Court of Canada has authority to hear cases on matters arising under the following Acts:

| | |
|---|---|
| *Income Tax Act* | R.S.C. 1985, c. 1 (5th Supp.), as amended |
| *Canada Pension Plan* | R.S.C. 1985, c. C-8, as amended |
| *Old Age Security Act* | R.S.C. 1985, c. O-9, as amended |
| *Petroleum and Gas Revenue Tax Act* | R.S.C. 1985, c. P-12, as amended |
| *Unemployment Insurance Act* (repealed) | R.S.C. 1985, c. U-1, as amended |
| *Employment Insurance Act* (Part III) | S.C. 1996, c. 23, as amended |
| *Excise Tax Act* (Part IX) | R.S.C. 1985, c. E-15, as amended |
| *Cultural Property Export and Import Act* | R.S.C. 1985, c. C-51, as amended |
| *War Veterans Allowance Act* | R.S.C. 1985, c. W-3, as amended |
| *Civilian War-related Benefits Act* | R.S.C. 1985, c. C-31, as amended |
| *Veterans Review and Appeal Board Act* | S.C. 1995, c. 18, as amended |

BUDGET DES DÉPENSES

# Cour canadienne de l'impôt

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

## Présentation améliorée des rapports au Parlement
## Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

*Le Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/76-2001
ISBN 0-660-61733-1

## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

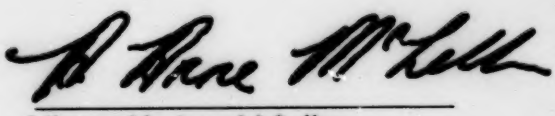
Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

# COUR CANADIENNE DE L'IMPÔT
## (CCI)

## RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

Pour la période
se terminant le
31 mars 2001



L'honorable Anne McLellan
Ministre de la Justice et
Procureure générale du Canada

# TABLE DES MATIÈRES

**PARTIE I : LE MESSAGE DU GREFFIER** ..... 1

**PARTIE II : APERÇU DE LA COUR** ..... 3

1. MANDAT, MISSION, VISION ..... 3
2. ORGANISATION DE LA COUR ..... 3

**PARTIE III : RENDEMENT DE LA COUR** ..... 5

1. CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE ..... 5
2. GOUVERNEMENT EN LIGNE ..... 6
3. INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES ..... 9
4. FONCTION MODERNE DE CONTRÔLEUR ..... 11

**ANNEXE I : RENDEMENT FINANCIER DE LA COUR** ..... 13

**ANNEXE II : AUTRES RENSEIGNEMENTS** ..... 17

## PARTIE I : LE MESSAGE DU GREFFIER

Depuis sa création en 1983, la Cour canadienne de l'impôt participe à l'amélioration du système judiciaire canadien de façon à ce qu'il réponde aux besoins de la société actuelle, c'est-à-dire qu'il soit moderne, accessible, rapide et abordable.

En 2000-2001, nous avons poursuivi nos efforts d'amélioration constante de nos services aux Canadiens et Canadiennes. Nos actes cadraient étroitement avec les engagements du gouvernement fédéral en matière de gestion.

*L'accent sur le citoyen*. Les résultats de notre plus récent sondage de satisfaction de la clientèle confirment que les efforts que nous investissons depuis plusieurs années dans l'amélioration de nos services répondent aux besoins des Canadiens et des Canadiennes. Toutefois, le sondage révèle également que nous devons améliorer nos produits de communication afin de démythifier le processus d'appel et le processus judiciaire dans son ensemble.

*Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes et respect des valeurs canadiennes*. À titre de greffier de la Cour canadienne de l'impôt, je tiens à assurer les Canadiens et les Canadiennes que nous sommes à leur écoute et que nous ne ménagerons pas nos efforts afin de leur offrir des services et une information de qualité ainsi qu'un processus juridique juste et équitable.

Notre détermination à constamment améliorer l'accessibilité à l'information et aux services de la Cour nous permet d'occuper une place de marque au sein du système judiciaire canadien et ce, grâce à notre grande capacité d'adaptation et à l'excellence de notre personnel hautement dévoué. Ce sont ces mêmes attributs qui nous permettront au cours des prochains mois de relever les défis qui nous attendent, tout en respectant nos engagements envers tous les Canadiens et Canadiennes.

*Des dépenses judicieuses*. Pour satisfaire aux exigences de la fonction de contrôleur moderne, la Cour a mis sur pied avec succès, en avril 2001, le Système d'information financière (SIF). Le SIF améliorera le côté financier du rendement et nous permettra de lier étroitement la planification, la gestion et la communication des résultats à l'accessibilité en temps opportun de l'information tant financière que non financière. Pour appuyer cette initiative qui s'applique à l'ensemble de l'administration fédérale, la Cour a nommé un champion qui sera responsable de sa mise en oeuvre et de sa promotion.

Enfin, le 18 septembre 2001, le projet de loi C-30 a été présenté devant la Chambre des Communes. Ce projet de loi vise à créer un organisme qui fournira des services administratifs à la Cour d'appel fédérale, à la Cour fédérale, à la Cour d'appel de la cour martiale et à la Cour canadienne de l'impôt.

R.P. Guenette

## PARTIE II : APERÇU DE LA COUR

### 1. Mandat, mission, vision

**a) Mandat**
La Cour canadienne de l'impôt a compétence exclusive pour entendre les renvois et les appels portés devant elle sur les questions découlant de l'application de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, du *Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, de la *Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers*, de la *Loi sur l'assurance-chômage*, de la *Loi sur l'assurance-emploi*, de la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* et de la *Loi sur l'exportation et l'importation de biens culturels*. De plus, la Cour a compétence exclusive pour entendre les appels portés devant elle sur des questions découlant de l'application de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et de la *Loi sur les prestations de guerre pour les civils* dans la mesure prévue par l'article 33 de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

**b) Mission**
Nous nous engageons à offrir au public un processus d'appel accessible et efficace et à collaborer au maintien d'une cour équitable et indépendante.

**c) Vision**
Nous voulons que la CCI soit reconnue à l'échelle nationale et internationale comme un organisme autonome et d'avant-garde qui se démarque par l'excellence de son service; la compétence de son personnel; l'efficacité de ses communications avec ses partenaires, ses clients et ses employés; la fine pointe de sa technologie; et la simplicité de ses règles et procédures.

### 2. Organisation de la Cour

La Cour, dont l'administration centrale est située à Ottawa, se compose du juge en chef, du juge en chef adjoint, de 19 autres juges, plus deux juges surnuméraires. Afin de contribuer à l'audition des appels, le juge en chef peut, avec l'autorisation du gouverneur en conseil, nommer des juges suppléants. Il y a maintenant 9 juges suppléants à la Cour.

Le juge en chef est la personne responsable de la répartition du travail entre les juges et de l'affectation de chaque juge pour chacune des séances de la Cour. La Cour a des bureaux régionaux à Montréal, Toronto et Vancouver. De plus, elle partage des locaux avec la Cour fédérale du Canada à Edmonton, Calgary, Winnipeg, Québec, Halifax et Fredericton. La Cour peut siéger dans plus de 65 lieux d'audition au Canada.

Le greffier, qui est l'adjoint du commissaire à la magistrature fédérale en vertu des pouvoirs qui lui sont délégués par le paragraphe 76(2) de la *Loi sur les juges*, est l'administrateur général de la Cour canadienne de l'impôt. Le commissaire à la magistrature fédérale relève du ministre de la Justice. Le greffier, en tant que fonctionnaire principal de la Cour, est responsable de l'administration de la Cour.

**a) Description du secteur d'activité : le Greffe**

La structure par secteur d'activité décrite ci-dessous a reçu l'approbation du Conseil du Trésor dans le document intitulé *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation* (SPRR).

L'objectif de notre secteur d'activité, le Greffe, est de veiller au fonctionnement d'un tribunal indépendant et d'accès facile en vue d'assurer le règlement rapide des différends entre les justiciables et le gouvernement du Canada sur des questions découlant de l'application de la Loi sur la Cour canadienne de l'impôt ou de toute autre disposition en vertu de laquelle la Cour a compétence exclusive.

En plus de notre secteur d'activité principale, la Cour comprend les trois secteurs de services suivants : la Direction générale des services intégrés, la Direction de la gestion des appels ainsi que la Direction de la planification stratégique et des communications.

**b) Description des secteurs de services**

1. Direction de la gestion des appels

Ce secteur de services fournit aux parties aux litiges des renseignements et des conseils sur les règles de pratique et de procédure de la Cour et offre aux juges de la Cour des services d'établissement ordonné et efficace du rôle des audiences.

2. Direction générale des services intégrés

Ce secteur de services offre un soutien au greffe au chapitre des finances, de l'administration, de la sécurité, de la bibliothèque, de la gestion des installations, des ressources humaines et des technologies de l'information.

3. Direction de la planification stratégique et des communications

Ce secteur de services offre un soutien au greffe au chapitre de la planification stratégique, des communications, de l'information juridique, ainsi que de la rédaction et de la révision.

## PARTIE III : RENDEMENT DE LA COUR

### 1. Contexte socio-économique

#### a) Objectif

L'objectif est de veiller au fonctionnement d'un tribunal indépendant et d'accès facile en vue d'assurer le règlement rapide des différends entre les justiciables et le gouvernement du Canada sur des questions découlant de l'application de la *Loi sur la Cour canadienne de l'impôt* ou de toute autre disposition législative en vertu de laquelle la Cour a compétence exclusive.

#### b) Priorités stratégiques de la Cour, les priorités horizontales du gouvernement fédéral et les Canadiens et Canadiennes.

La Cour canadienne de l'impôt articule son objectif de programme autour des quatre priorités stratégiques suivantes :

i) accroître l'efficacité du processus d'appel de la Cour;
ii) faciliter l'accès du public à la Cour et à ses services;
iii) améliorer la prestation des services;
iv) assurer l'indépendance judiciaire de la Cour.

Ces quatre objectifs stratégiques qui sont étroitement liés aux priorités horizontales du gouvernement fédéral en matière de gouvernement en ligne et d'initiative d'amélioration des services, nous permettent d'offrir des services orientés vers les citoyens, de mesurer les résultats concrets que les Canadiens et Canadiennes retirent de nos services ainsi que de respecter les valeurs de nos concitoyens en ce qui concerne l'accès à une information pertinente et facile d'accès ainsi qu'à une justice qui soit prompte, juste et équitable.

Le tout ayant comme toile de fond une utilisation efficace et responsable des fonds publics par la mise en oeuvre graduelle et efficace de l'initiative fédérale de la fonction moderne du contrôleur qui vise à intégrer l'information financière et non financière sur le rendement destinée aux gestionnaires et de leur fournir une approche évoluée de la gestion des risques, des systèmes de contrôle appropriés ainsi qu'un ensemble commun de valeurs et de principes d'éthique.

## 2. Gouvernement en ligne

i) Appels – Transmission électronique des documents

Dans son rapport sur les plans et priorités de 1999-2000, la Cour canadienne de l'impôt avait identifié comme élément prioritaire l'instauration de la transmission électronique des documents entre les appelants ou leurs représentants et la Cour.

Toutefois, comme nous avions sous-estimé la complexité technologique qu'engendrait la transmission électronique des documents, la mise en œuvre de ce projet a souffert quelques délais.

Quoiqu'il en soit, nous avons franchi les obstacles à mesure qu'ils se présentaient et, le 1er septembre 2001, la Cour a instauré son système de transmission électronique des documents dans le cadre d'un projet pilote d'une durée de six mois. Les appels ou demandes peuvent maintenant être déposés électroniquement par le truchement de notre site Web. Les autres documents nécessaires au processus d'appel sont également acceptés par voie électronique. Toutefois, les parties au litige doivent encore se conformer aux Règles de procédure et faire parvenir l'original des documents qu'elles transmettent électroniquement jusqu'à ce que les Règles soient modifiées. Une liste de toutes les auditions prévues partout où la Cour tient habituellement des auditions est accessible aussi sur notre site Web. Nous aimerions recevoir les commentaires et les suggestions des utilisateurs du système aux fins d'une évaluation au terme de la période de six mois.

La transmission électronique des documents permettra de réduire le nombre de demandes de prorogation du délai pour déposer un avis d'appel et une réponse à l'avis d'appel grâce à la rapidité du système et à la capacité accrue de l'utilisateur de communiquer avec la Cour dans les délais prescrits dans les Règles. La transmission électronique des documents crée une nouvelle méthode de communication qui permet le dépôt de documents, une réponse aux demandes de renseignements et la livraison de documents à la Cour en tout temps peu importe le fuseau horaire ou l'heure de la journée. Le système permettra donc d'accélérer le déroulement du processus et d'assurer l'équilibre des charges de travail.

Il est important pour nous d'offrir aux Canadiens différentes façons de communiquer avec la Cour canadienne de l'impôt. Les Canadiens peuvent être assurés que le système de transmission électronique des documents n'aura pas pour effet de remplacer les différentes façons d'interagir avec la Cour; il s'y ajoutera. Notre objectif est de fournir un service de la meilleure qualité, que ce soit en personne, au téléphone ou sur Internet. Et nous continuerons de mettre de l'avant des projets qui nous permettront de rendre les services de la Cour plus accessibles aux Canadiens.

ii) Gestion des appels - Données statistiques

Au cours de la dernière année financière, 4 822 appels **(voir le tableau 1)** ont été déposés à la Cour canadienne de l'impôt. Il s'agit d'une augmentation de 350 appels par rapport à l'année financière précédente. En effet, 4 472 appels ont été déposés en 1999-2000. En comparaison, 5 673 appels ont été déposés en 1998-1999.

Il est important de préciser que l'entrée en vigueur le 1er novembre 1998 d'un nouveau frais de dépôt de 100 $ (par appel) a entraîné comme conséquence que dans un dossier d'appel concernant le crédit relatif à la recherche et au développement, le procureur des appelants a déposé plus de 1 100 appels en octobre 1998 afin d'éviter de payer ce nouveau frais de dépôt.

Le **tableau 1** comprend également les appels réglés en 2000-2001. Il est important de noter que les données de la colonne « appels réglés » ne reflètent pas seulement les appels qui ont été déposés et réglés en 2000-2001, mais également des appels qui ont été déposés au cours des années précédentes et qui ont été réglés en 2000-2001.

**TABLEAU 1 APPELS DÉPOSÉS ET RÉGLÉS**

**ANNÉE FINANCIÈRE 2000-2001**

| Types d'appels | Appels déposés | Appels réglés |
|---|---|---|
| Impôt sur le revenu – procédure informelle | 1721 | 1939 |
| Impôt sur le revenu – procédure générale | 1093 | 715 |
| Taxes sur les produits et services – procédure informelle | 346 | 394 |
| Taxes sur les produits et services – procédure générale | 216 | 99 |
| Assurance-emploi | 1121 | 1457 |
| Régime de pensions du Canada | 315 | 228 |
| Loi sur la sécurité de la vieillesse | 10 | 12 |
| Loi sur les revenus pétroliers | 0 | 0 |
| Loi sur les anciens combattants | 0 | 0 |
| Loi sur le tribunal des anciens combattants (révision et appel) et Loi sur les prestations de guerre pour les civils | 0 | 0 |
| Loi sur l'exportation et l'importation de biens culturels | 0 | 1 |
| **Total** | 4822 | 4845 |

**Le tableau 2** nous présente un éventail des appels réglés durant l'exercice financier 2000-2001. Ces appels y sont répartis en fonction de l'exercice financier au cours duquel ils ont été déposés.

**TABLEAU 2 APPELS RÉGLÉS EN 2000-2001 MAIS DÉPOSÉS AU COURS DES EXERCICES FINANCIERS PRÉCÉDENTS**

| | Réglés 2000-2001 | Réglés en 2000-2001 mais déposés en | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2000-2001 | 1999-2000 | 1998-1999 | Avant 1998-1999 |
| Impôt sur le revenu - générale | 715 | 38 (5 %) | 111 (16 %) | 375 (52 %) | 191 (27 %) |
| Impôt sur le revenu – informelle | 1939 | 412 (21 %) | 1023 (53 %) | 282 (20 %) | 122 (6 %) |
| | | | | | |
| TPS – générale | 99 | 9 (9 %) | 21 (21 %) | 54 (55 %) | 15 (15 %) |
| TPS – informelle | 394 | 85 (22 %) | 222 (56 %) | 74 (19 %) | 13 (3 %) |
| | | | | | |
| Assurance-emploi | 1457 | 239 (16 %) | 643 (44 %) | 352 (24 %) | 223 (15 %) |
| | | | | | |
| Régime de pensions du Canada | 228 | 69 (30 %) | 150 (66 %) | 9 (4 %) | 0 (0 %) |
| | | | | | |

Au total on constate que près de 63 % des appels réglés ont été déposés au cours de l'exercice financier courant ou précédent. Il est important de noter que les appels déposés sous la procédure générale sont plus complexes et qu'ils ont un cycle de vie plus long que les appels déposés sous la procédure informelle. Par contre, si nous considérons uniquement les appels réglés sous la procédure informelle, nous constatons que 75% des appels réglés ont été déposés au cours de l'exercice financier courant ou précédent. Ces pourcentages représentent une légère augmentation sur l'année précédente.

### 3. Initiative d'amélioration des services

La hausse continue et mesurable du degré de satisfaction du client est l'indice le plus fiable de l'amélioration du rendement et de la qualité des services. Voilà la raison d'être de l'initiative d'amélioration des services.

C'est dans ce contexte que la Cour a récemment effectué une enquête auprès de ses clients. L'objectif de cette enquête était d'évaluer le degré de satisfaction des clients sur le plan des services, de l'information, des installations et du processus judiciaire de la Cour. Les appelants devaient coter chaque critère sur une échelle de 1 à 6, 6 indiquant le plus haut niveau d'importance ou de satisfaction. Il est important de noter que nous ne tentions pas d'évaluer le degré de satisfaction des appelants relativement aux décisions rendues par la Cour.

Nous avons expédié 1 464 questionnaires aux appelants, ou à leurs représentants, dont l'appel avait été réglé en 1999 au terme d'une audition. Les appels réglés à la suite de désistements ou de consentements n'ont pas été inclus dans notre groupe cible. Les questionnaires remplis nous ont été retournés dans une proportion de 39 %.

En résumé, le degré de satisfaction des répondants est favorable et encourageant pour le personnel de la Cour.

**Résultats globaux par critère**

| Qualité de service | Importance | | | | Degré de satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6% | | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 |
| Courtoisie | 540 | 94 % | 83% | | 521 | 86% | 75% |
| Respect | 539 | 95 % | 85% | | 518 | 83% | 75% |
| Réceptivité | 528 | 95% | 86% | | 506 | 78% | 65% |
| Rapidité du service | 531 | 92% | 81% | | 506 | 68% | 51% |
| Accès aux deux langues officielles | 324 | 65% | 58% | | 223 | 88% | 84% |
| Accès à l'audience dans d'autres langues | 229 | 53% | 45% | | 123 | 80% | 76% |
| Coût d'accès abordable | 461 | 90% | 79% | | 414 | 77% | 63% |

Pour ce qui est de la **qualité de nos services**, les répondants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de nos services offerts dans les deux langues officielles (84 %), de la courtoisie de notre personnel (75 %) et du respect dont celui-ci fait montre (75 %).

Toutefois, il ressort clairement des résultats de l'enquête que nous devons travailler à améliorer grandement notre capacité d'offrir rapidement nos services. Un degré de satisfaction de 51 % (notes de 5 et 6) est très faible. Nous devons par conséquent déterminer la source du problème et prendre les mesures nécessaires pour accroître le degré de satisfaction de nos clients à ce chapitre.

Le degré de satisfaction de nos clients est peu élevé également en ce qui concerne l'accès à nos services à un coût abordable. Seulement 63 % de nos clients ont indiqué qu'ils étaient satisfaits (notes de 5 et 6). À notre avis, nous devons ce faible taux de satisfaction aux droits de dépôt de 100 $ que les appelants doivent payer depuis le 1er novembre 1998.

| Qualité des installations | Importance | | | Degré de satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 |
| Sécurité et sûreté de la salle d'audience | 491 | 81% | 66% | 468 | 92% | 79% |
| Accès à la salle d'audience | 495 | 84% | 68% | 476 | 89% | 76% |

Pour ce qui est de la **qualité de nos installations**, l'enquête montre un niveau de satisfaction particulièrement élevé. Les résultats vont de 73 % à 79 %.

| Qualité de l'information | Importance | | | Degré de satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 |
| Exactitude des renseignements fournis | 519 | 95% | 91% | 498 | 79% | 64% |
| Accès du public aux procédures | 410 | 87% | 77% | 378 | 81% | 68% |
| Capacité de participer au processus | 488 | 94% | 89% | 464 | 77% | 67% |

La Cour s'intéresse sans cesse à la **qualité de l'information** transmise à ses clients. D'après les résultats de l'enquête, nous devons concentrer nos efforts sur la démystification du processus judiciaire, surtout à l'égard des appelants qui agissent pour leur propre compte.

La Cour a déjà pris des mesures pour améliorer le niveau des services offerts aux parties qui agissent pour leur propre compte. Les jugements sont disponibles sur le site web de la Cour,

ce qui devrait offrir une source commune de référence facilement accessible au public. En outre, nous travaillons à l'heure actuelle à l'élaboration d'une brochure intitulée « *Votre journée à la Cour* », dont l'objectif est d'informer les parties qui agissent pour leur propre compte sur la façon de se préparer à l'audition et sur le déroulement de celle-ci.

| Qualité du processus judiciaire | Importance | | | | Degré de satisfaction | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 | | Nombre de réponses | Notes de 4, 5 et 6 | Notes de 5 et 6 |
| Processus judiciaire juste et fiable | 536 | 96% | 95% | | 514 | 67% | 55% |
| Indépendance du processus judiciaire | 507 | 95% | 94% | | 482 | 70% | 59% |

Le personnel du greffe et les juges prennent normalement plus de temps pour fournir des explications aux parties qui agissent pour leur propre compte et pour les guider dans le cadre du processus d'appel. Les outils additionnels qui sont fournis aux parties qui agissent pour leur propre compte non seulement aideront ces dernières à mieux se préparer, mais fourniront aussi au personnel du greffe une source commune de questions fréquemment posées.

## 4. Fonction moderne de contrôleur

La mise en oeuvre de la fonction moderne de contrôleur à la Cour canadienne de l'impôt signifie que nous devrons raffiner et réévaluer certaines de nos pratiques de gestion. La fonction moderne de contrôleur est synonyme d'amélioration de nos habiletés et de nos capacités de gestion. La Cour canadienne de l'impôt, qui tente déjà d'appliquer le concept de la fonction moderne de contrôleur, maintiendra ces efforts au cours de la prochaine année. On peut citer en exemple, au titre de l'établissement de la fonction moderne de contrôleur, la mise en oeuvre réussie de la Stratégie d'information financière (SIF) le 1er avril 2001, qui aura pour effet d'améliorer le volet financier du rendement et de nous permettre d'établir des liens étroits entre la planification, la gestion et la communication des résultats d'une part et d'autre part la disponibilité en temps utile des renseignements tant financiers que non financiers.

Nous remettons constamment en question notre philosophie de gestion afin de concevoir et de mettre en application une approche de la gestion du risque dans la gestion de notre principal secteur d'activité ainsi que des secteurs de services de la Cour. Une administration rigoureuse est appliquée pour sauvegarder les biens publics et pour élaborer des systèmes essentiels de contrôle, incluant les processus de gestion et les mesures du succès. La Cour possède déjà un énoncé de valeurs qui est fondé sur le respect, le professionnalisme, le travail d'équipe et le service axé sur la clientèle.

Ce cadre de gestion sain permettra à nos gestionnaires de faire des choix pertinents et de les communiquer, rendant par le fait même un meilleur service à la population en général et honorant notre engagement de s'assurer d'une administration efficace et efficiente de la Cour.

## ANNEXE I : RENDEMENT FINANCIER DE LA COUR

Les tableaux suivants s'appliquent à la Cour canadienne de l'impôt. Ils résument brièvement notre rendement financier.

**Tableau 1. Sommaire des crédits approuvés**
**Tableau 2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**
**Tableau 3. Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**
**Tableau 4. Recettes non disponibles**

L'écart entre le montant des dépenses prévues et le montant des autorisations totales indiqués aux tableaux 1 et 2 tient principalement aux facteurs suivants : un report de l'exercice 1998-1999 de 241 000 $, des fonds salariaux de 247 000 $ accordés au titre des conventions collectives qui ont été signées et une somme de 163 000 $ pour un ajustement aux régimes d'avantages sociaux des employés.

**Tableau I : Sommaire des crédits approuvés**

| **Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **2000-2001** | | |
| Crédit | | **Dépenses prévues** | ***Autorisations totales*** | **Dépenses réelles** |
| 50 | **Programme – Greffe de la Cour canadienne de l'impôt** | | | |
| | Dépenses de fonctionnement[1] | **11,5** | ***12,6*** | **12,5** |
| | **Total pour le ministère** | **11,5** | ***12,6*** | **12,5** |

[1] Les autorisations totales représentent le budget principal plus le budget supplémentaire plus les autres autorisations.

**Tableau 2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 2000-2001 (millions de dollars)**

| Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles | | | |
|---|---|---|---|
| | | 2000-2001 | |
| **Greffe de la Cour** | **Dépenses prévues** | ***Autorisations totales*** | **Dépenses réelles** |
| ETP | 121 | *121* | 118 |
| Fonctionnement[1] | 11,5 | *12,6* | **12,5** |
| Capital | - | - | - |
| Subventions et contributions | - | - | - |
| **Total des dépenses brutes** | **11,5** | ***12,6*** | **12,5** |
| Moins : | | | |
| Recettes disponibles | - | - | - |
| **Total des recettes nettes** | **11,5** | ***12,6*** | **12,5** |
| **Autres recettes et dépenses** | | | |
| Recettes non disponibles[2] | (0,5) | *(0,6)* | (0,6) |
| Coût des services offerts par d'autres ministères[3] | 3,5 | *3,5* | **3,5** |
| **Coût net du programme** | **14,5** | ***15,5*** | **15,4** |

[1]Les frais de fonctionnement comprennent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

| | $=000's |
|---|---|
| Salaires | 6,079 |
| Autres – Opérations | 5,202 |
| Dépenses du produit de la disposition Des biens de l'État | |
| **Sous-total** | **11,281** |
| Contribution au régime de prestations aux employés | 1,210 |
| **Total – Dépenses réelles** | **12,291** |

[2] Les recettes non disponibles se composent de frais d'appel (575 000 $) et du produit de la vente de copies de jugements (40 000 $).

[3] Les coûts des services offerts par d'autres ministères comprennent :

| | $=000's |
|---|---|
| Installations matérielles fournies par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 3 150 |
| Sommes représentant les cotisations des employés aux régimes d'assurance et les coûts défrayés par le Secrétariat du Conseil du Trésor. (5,6% des salaires totalisant $6,079 000) | 341 |
| **Total** | **3 491** |

**Tableau 3. Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)**

| Activité | Réel 1998-1999 | Réel 1999-2000 | 2000-2001 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Total Prévu | *Autorisations totales* | Réel |
| **Greffe de la Cour** | 13,0 | 11,8 | 11,5 | ***12,6*** | **12,5** |
| **Total** | 13,0 | 11,8 | 11,5 | ***12,6*** | **12,5** |

Les autorisations totales représentent le budget principal plus le budget supplémentaire plus les autres autorisations.

**Tableau 4. Recettes non disponibles (en million de dollars)**

| | Réelles 1998-1999 | Réelles 1999-2000 | 2000-2001 | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Prévue | Réel |
| **Greffe de la Cour** | 0,5 | 0,6 | 0,5 | **0,6** |
| **Total des recettes non disponibles** | 0,5 | 0,6 | 0,5 | **0,6** |

Les détails des recettes non disponibles sont fournis ci-dessous (en millier de dollars)

| | | 1998-1999 | 1999-2000 | 2000-2001 |
|---|---|---|---|---|
| Droits d'appel | | 477 | 520 | 575 |
| Ventes de copies de jugements | | 39 | 32 | 40 |
| **Total** | | **516** | **552** | **615** |

## ANNEXE II : AUTRES RENSEIGNEMENTS

**Personnes-ressources**

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le volet planification stratégique de ce document, vous pouvez communiquer avec :

Diane Potvin
Directrice, Planification stratégique et Communications
Cour canadienne de l'impôt
200, rue Kent, 4e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0M1

Tél. : 943-2385
Courriel : diane.potvin@tcc-cci.gc.ca

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le volet finances de ce document, vous pouvez communiquer avec :

Bruce Shorkey
Directeur des Finances et de la Gestion du matériel
Direction générale des services intégrés
Cour canadienne de l'impôt
200, rue Kent, 4e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0M1

Tél. : 992-1745
Courriel : bruce.shorkey@tcc-cci.gc.ca

**Compétence de la Cour canadienne de l'impôt**

La Cour canadienne de l'impôt a compétence exclusive pour entendre les renvois et les appels portés devant elle sur les questions découlant de l'application des lois suivantes :

| | |
|---|---|
| *Loi de l'impôt sur le revenu* | L.R.C. (1985), ch. 1 (5$^{e}$ suppl.), modifiée |
| *Régime de pensions du Canada* | L.R.C. (1985), ch. C-8, modifiée |
| *Loi sur la sécurité de la vieillesse* | L.R.C. (1985), ch. O-0, modifiée |
| *Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers* | L.R.C. (1985), ch. P-12, modifiée |
| *Loi sur l'assurance-chômage (abrogée)* | L.R.C. (1985), ch. U-1, modifiée |
| *Loi sur l'assurance-emploi (Partie III)* | L.C. 1996, ch. 23, modifiée |
| *Loi sur la taxe d'accise (Partie IX)* | L.R.C. (1985), ch. E-15, modifiée |
| *Loi sur l'exportation et l'importation de biens culturels* | L.R.C. (1985), ch. C-51, modifiée |
| *Loi sur les anciens combattants* | L.R.C. (1985), ch. W-3, modifiée |
| *Loi sur les prestations de guerre pour les civils* | L.R.C. (1985), ch. C-31, modifiée |
| *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* | L.C. 1995, ch. 18, modifiée |